

UNIDAD ACADÉMICA PREPARATORIA # 12

INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2015



S
A
C

CONTENIDO:

1. Resultados de auditoria.
2. Retroalimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos.
4. Estado de acciones correctivas y preventivas.
5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección
6. Cambios que podrían afectar al sistema.
7. Recomendaciones para la mejora



1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015 SE REALIZO EL DIA 27 DE OCTUBRE DEL AÑO EN MENCIÓN, AUDITORIA INTERNA A ESTA UAP 12, EN DONDE SE LEVANTO LAS SIGUIENTES NO CONFORMIDADES:

EL PUNTO 5.3 DE LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE QUE LA ORGANIZACIÓN DEBE HACER EL SEGUIMIENTO Y MEDIR QUE A POLITICA DE CALIDAD SEA COMUNICADA Y ENTENDIDA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN Y ES REVISADA PARA SU CONTINUA APLICACIÓN; SIN EMBARGO NO FUE MOSTRADA EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO DEL MISMO.

INCUMPLIMIENTO EL REQUISITO/DOCUMENTO:

5.3 DE LA NORMA ISO 9001:2008 Inciso c y d

1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

NO MOSTRO EVIDENCIA DE LA CEDULA DE DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION FT-CD-01/REV. 07 DURANTE LOS AÑOS 2014 Y 2015.

INCUMPLIMIENTO EL REQUISITO/DOCUMENTO:

6.2.2 DEL MANUAL DE CALIDAD MC-CTC-01

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

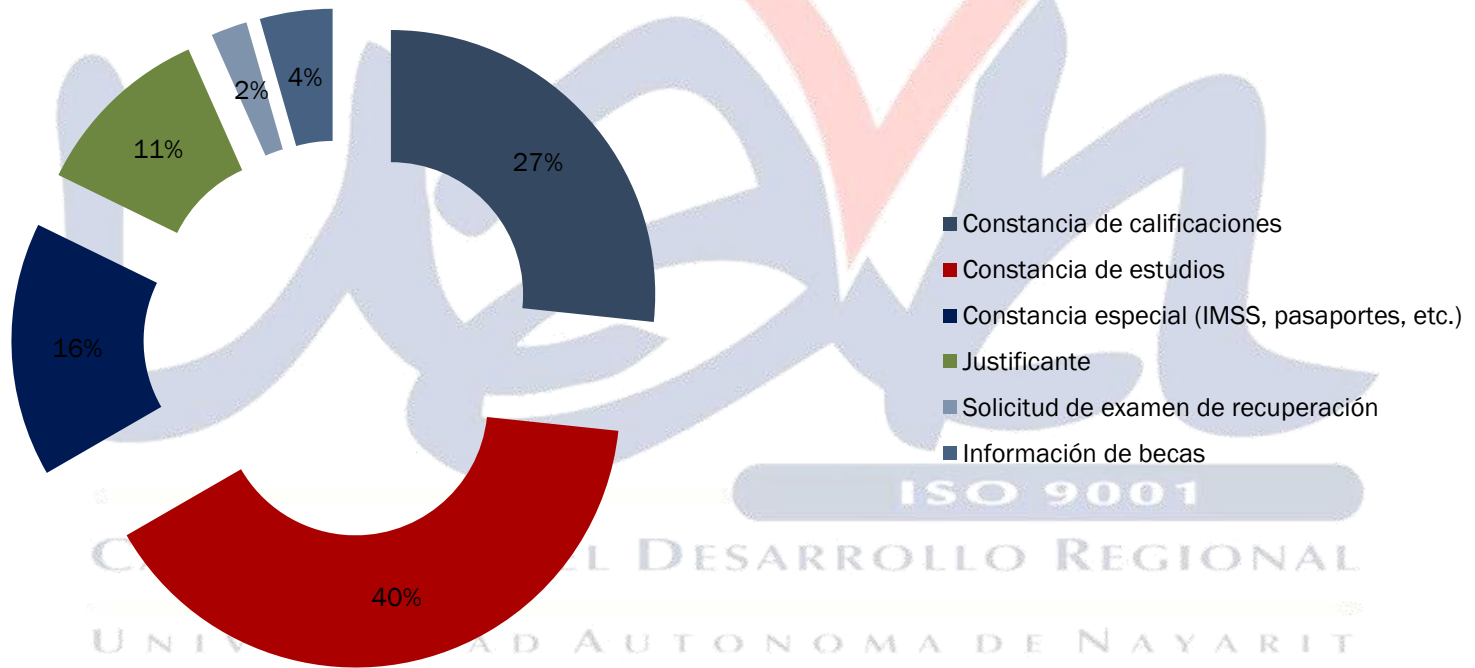
DEL MANUAL DE CALIDAD DE LA UAN, EN EL PUNTO 8.2.4 ESTABLECE QUE LA UAN HACE UN SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LAS CARACTERISTICAS DEL SERVICIO PARA VERIFICAR QUE SE CUMPLEN LOS REQUISITOS DEL MISMO, ESTAS VERIFICACIONES SE REALIZAN EN ETAPAS APROPIADAS DEL PROCESO DE REALIZACION, SIN EMBARGO NO SE ENCONTRO EVIDENCIA DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO EN SU UNIDAD ACADEMICA.

INCUMPLIENTO EL REQUISITO/DOCUMENTO: **ISO 9001**

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
8.2.4 DEL MANUAL DE CALIDAD MC-CTC-01
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

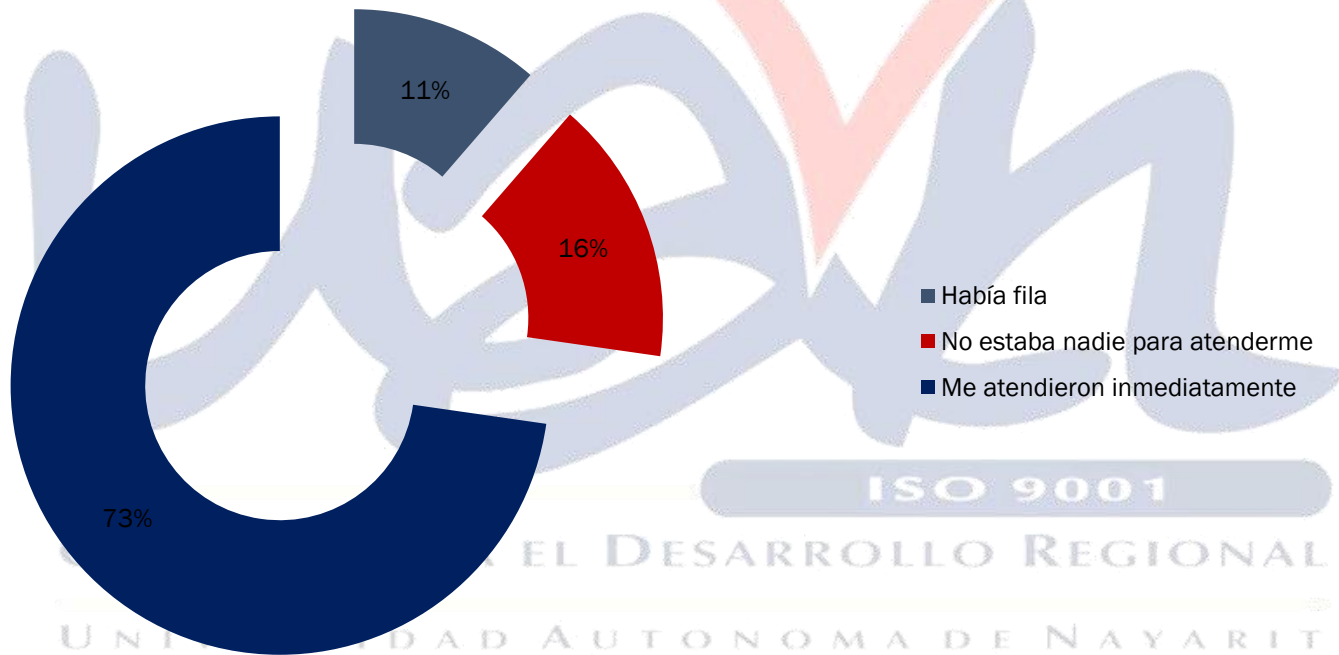
2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Cuál fue el último servicio solicitado



2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Cuando llegó a solicitar el servicio



- Había fila
- No estaba nadie para atenderme
- Me atendieron inmediatamente

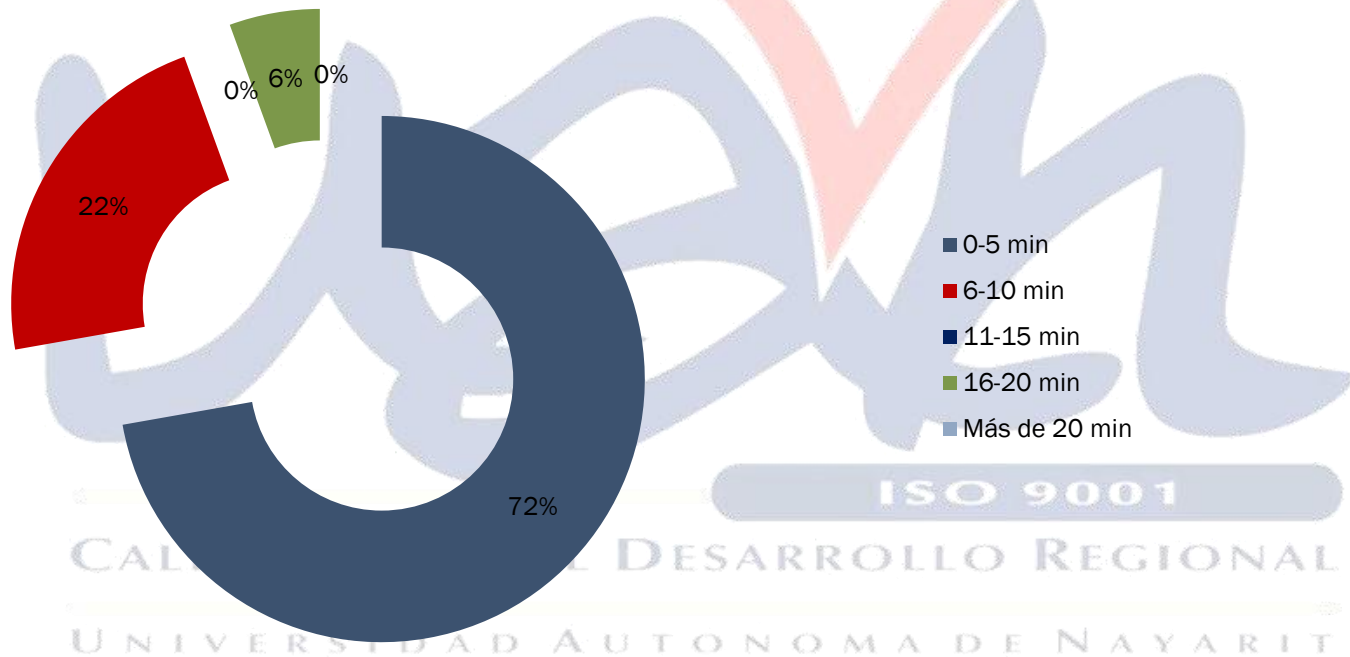
ISO 9001

EL DESARROLLO REGIONAL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

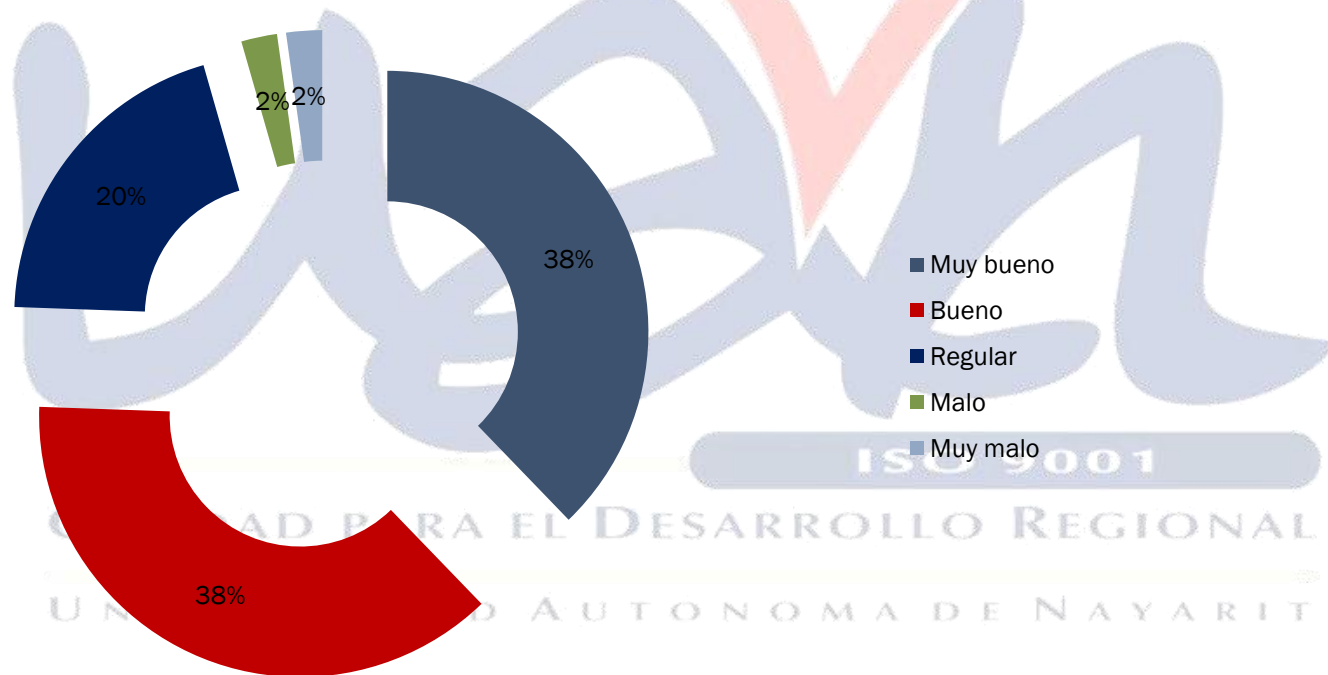
2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Cuánto tiempo esperó en la fila para ser atendido



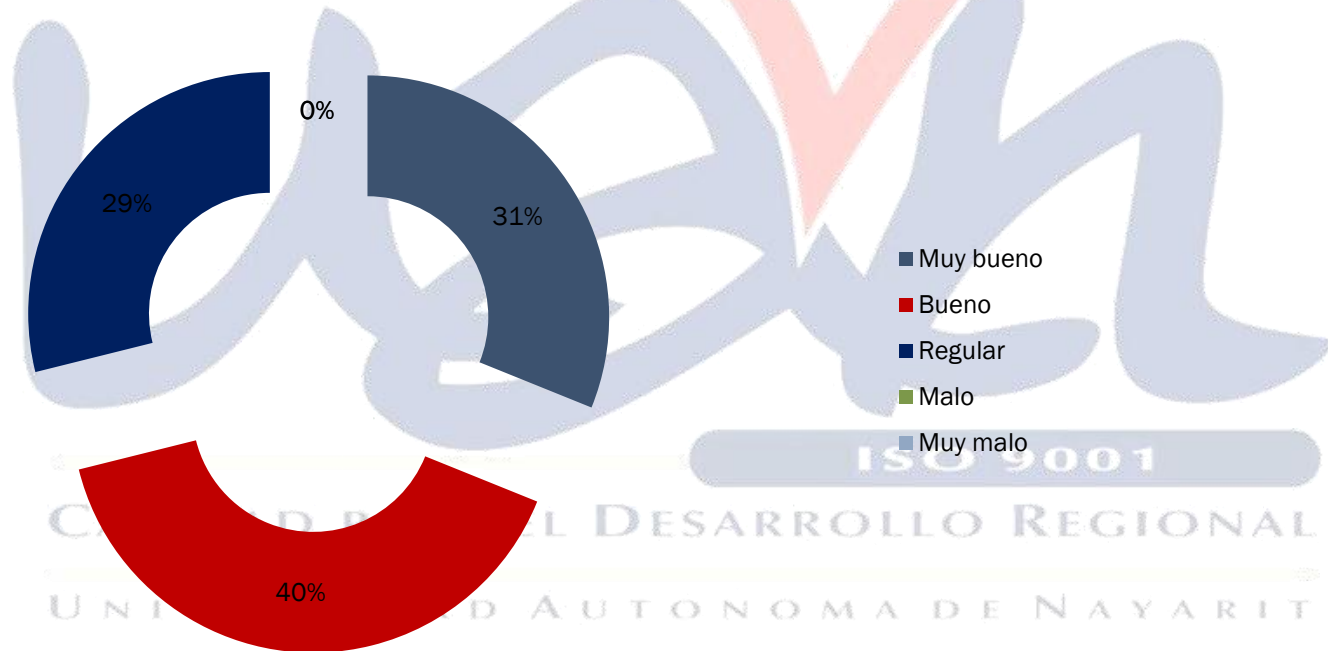
2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a
DISPONIBILIDAD



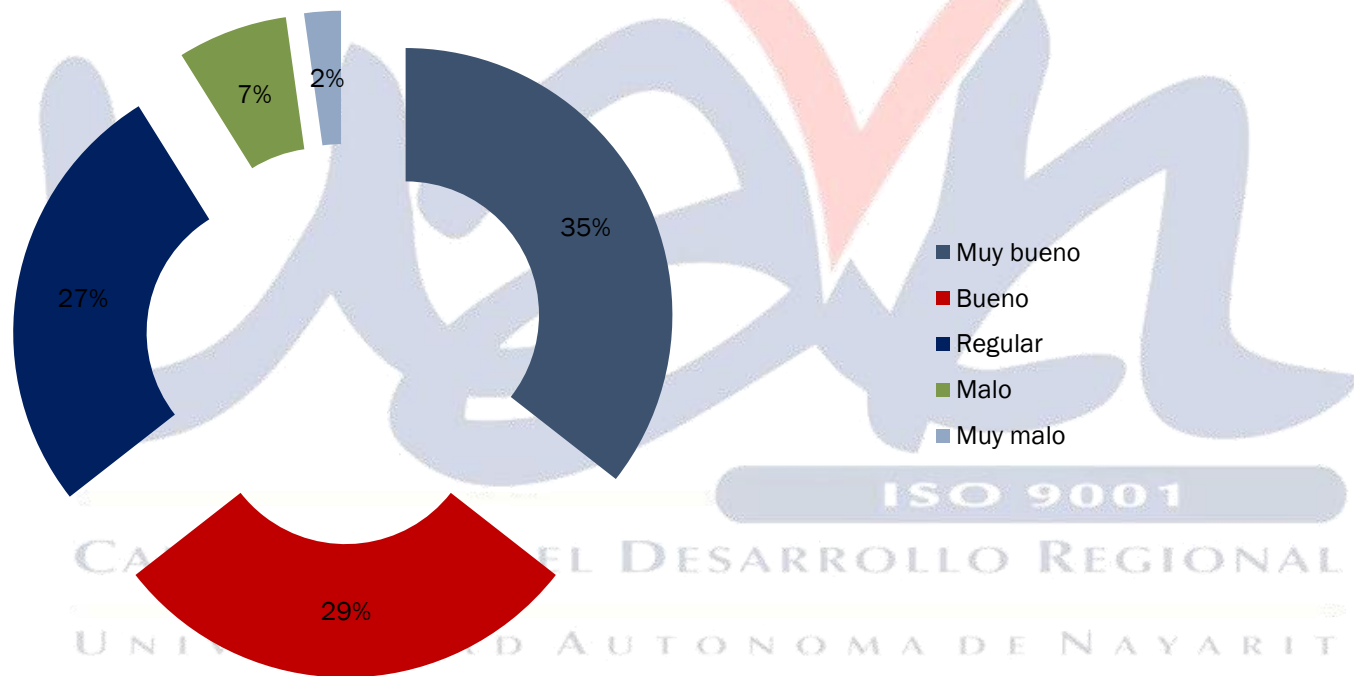
2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a
ORIENTACIÓN



2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a ATENCIÓN



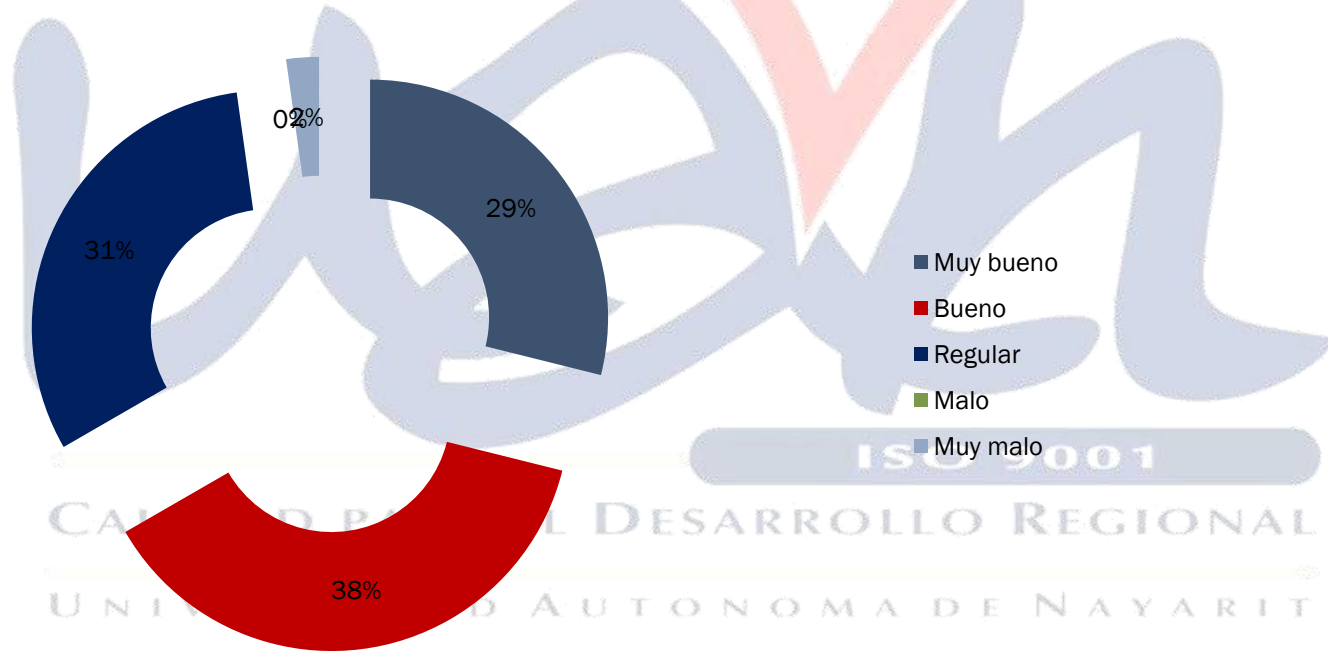
2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Si no obtuvo el servicio, ¿la causa se debió?



2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

En términos generales cómo calificaría el servicio proporcionado por el personal de control escolar



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Servicios no conformes

- SNC. Error en oficio, al no sellarlo.

ACCION: Sellarlo y pedir disculpas.

- SNC. Error al cambiar el nombre de un alumno en Constancia de Estudios.

ACCION:

- SNC. Error en oficio de validación, no llevarlo firmado por el Director.

Ambiente de trabajo



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de trabajo (Resultados 2015)

VARIABLE	CALIFICACION	
INSTITUCION	86.62%	CON
	89.49%	TRA
CULTURA ORGANIZACIONAL	89.49%	COM
IGUALDAD	85.19%	RES
EQUIDAD DE GENERO	85.19%	MA
PREVALALECIENDO: FAVORITISMO FEMENINO		COM

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de trabajo (Resultados 2015)

ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	80.71%	ADM
	82.10%	EVA
ILUMINACION	85.19%	APEI
CLIMA	75.93%	PUE
NIVELES DE RUIDO	86.22%	AGF
ERGONOMIA	68.96%	PUE:
HIGIENE	85.56%	COM
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	72.41%	OPC
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	90.74%	

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de trabajo (Resultados 2015)

VARIABLE	CALIFICACION
CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	82.96%
TRABAJO EN EQUIPO	89.33%
COMUNICACIÓN ASERTIVA	90.04%
RESOLUCION DE CONFLICTOS	69.50%
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	87.91%
COMUNICACIÓN	94.12%
ADMON DE CARGA DE TRABAJO	76.44%
EVALUACION	96.22%
APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	84.86%
PUESTO DE TRABAJO	82.17%
	89.07%
AGRADO POR EL PUESTO	83.30%
PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	91.96%
CONOCIMIENTO DE PUESTO	93.70%
OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	80.07%
CARGA DE TRABAJO	96.30%
CAPACITACION	47.69%

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de trabajo (Resultados 2015)

EQUIPO Y MATERIAL	74.56%	CAF
	80.49%	CAF
PERSONAL DOCENTE	68.48%	
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	97.88%	
EQUIPO	87.25%	
HERRAMIENTAS	20.31%	
PERSONAL ADMINISTRATIVO	68.60%	
	73.00%	
MATERIAL	66.40%	N
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	73.00%	
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUT	66.40%	
PERSONAL MANUAL	100.00%	
MATERIAL	100.00%	
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	100.00%	

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de trabajo (Resultados 2015)

CALIFICACION GENERAL:	82.49%
CALIFICACION DEL AREA:	85.34%
NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	27

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-01-2015	AC-20-2015	5.5.3 Comunicación Interna (del Manual de Calidad MC- CTC— 01/REV.10)	Abierta		Ninguna

4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-02-2015	AC-43-2015	5.3 de la Norma ISO 9001:2008 Inciso c y d	Abierta	30-jun-2016	Ninguna
AI-02-2015	AC-44-2015	6.2.2 del Manual de Calidad MC-CTC-01	Abierta	30-jun-2016	
AI-02-2015	AC-44-2015	8.2.4 del manual de Calidad MC-CTC-01	Abierta	30-jun-2016	

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

La Administración ha enfatizado la comprensión de la Política de Calidad, resaltando que las labores docentes, manuales y administrativas son mas fáciles de realizar si nos apegamos a los lineamientos propios del trabajador.

Lo anterior, se comprende al darles a conocer sobre el Perfil de Puestos que por cada función del trabajador se tiene de forma clara y precisa, evitando así, la duplicidad de trabajo.



6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

Periódicamente se realizan los círculos de calidad, en donde resultan acuerdos, así como compromisos hacia el cliente de darle el mejor servicio posible, basados en los resultados de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Cliente. Cabe mencionar, que han arrojado comentarios y/o sugerencias para la mejora continua. Por lo anterior, se resalta de que hay la necesidad de que las visitas extraoficiales evitarlas, ya que causan distracción al momento de ofrecer el Servicio.

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Es muy importante y prioritario para esta Administración, seguir eficientando todos los recursos para el logro de los objetivos.

Se siguen haciendo recomendaciones a los trabajadores para evitar la duplicidad de esfuerzos, dado que la zona en donde laboran el personal de Intendencia es muy cálido y húmedo, por tal motivo se les otorga una tarea en donde con toda eficiencia se cumple.

A su vez, el Docente hace lo propio en cuestiones de Simplificar las tareas para el cumplimiento eficaz y oportuno de los requerimientos de la Institución.

A todo el personal Docente, Manual y Administrativo se les invita a enfatizar en la comprensión de la Política de Calidad, ya que los tiempos actuales nos exige que innovemos, bajo un clima de responsabilidad en el laboral.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT